

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan (preventif) untuk meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen selaku pengguna jasa kesehatan.

*Performance* atau kinerja merupakan hasil atau keluaran dari suatu proses (Nurlaila, 2010:71). Menurut pendekatan perilaku dalam manajemen, kinerja adalah kuantitas atau kualitas sesuatu yang dihasilkan atau jasa yang diberikan oleh seseorang yang melakukan pekerjaan (Luthans, 2014:165). Kinerja perusahaan tidak akan optimal tanpa dukungan kinerja karyawan yang optimal pula. Hal tersebut mengisyaratkan bahwa faktor kinerja karyawan merupakan kunci kemajuan dan keberhasilan perusahaan.

Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu faktor untuk meningkatkan produktivitas kinerja suatu organisasi atau instansi. Oleh karena itu, diperlukan sumber daya manusia yang memiliki totalitas, loyalitas, dan etos kerja yang tinggi. Kinerja pegawai pada suatu instansi dapat ditingkatkan dengan memperhatikan etos kerja pegawai. Hasil penelitian Saleha (2016) menunjukkan etos kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Bina Marga Propinsi Sulawesi Tengah.

Menurut Sinamo (2011) etos merupakan kunci dan fondasi keberhasilan suatu masyarakat atau bangsa diterima secara aklamasi. Selain itu etos merupakan syarat utama bagi semua upaya peningkatan kualitas tenaga kerja atau SDM dalam hal ini kinerja, baik

pada level individual, organisasional, maupun sosial. Dalam penelitian Suriansyah (2015) disebutkan bahwa etos kerja memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai. Menurut Sinamo (2011) etos kerja adalah seperangkat perilaku kerja positif yang berakar pada kerjasama yang kental, keyakinan yang fundamental, disertai komitmen yang total pada paradigma kerja yang integral.

Etos kerja merupakan sikap yang mendasar terhadap diri yang membentuk perilaku kerja positif yang berakar pada kesadaran mental keyakinan yang fundamental, disertai komitmen yang total pada paradigma kerja yang integral. Apabila dikaitkan dengan situasi kehidupan manusia yang sedang membangun, maka etos kerja yang tinggi akan dijadikan sebagai persyaratan yang mutlak, yang ditumbuhkan dalam kehidupan, karena hal itu akan membuka pandangan dan sikap kepada manusianya untuk menilai tinggi terhadap kerja keras dan sungguh-sungguh, sehingga dapat mengikis sikap kerja yang asal-asalan.

Berdasarkan hasil observasi sementara yang dilakukan oleh peneliti, diketahui bahwa selain masalah etos kerja diatas terdapat masalah kepegawaian lain di RSUD 'Aisyiyah Ponorogo, diantaranya turunya rasa loyalitas dan totalitas karyawan bagian pelayanan dalam bekerja. Semakin banyak hambatan – hambatan dalam bekerja yang disebabkan karena kurangnya rasa loyal terhadap tanggung jawab pekerjaan mereka masing-masing yang berdampak pada pekerjaan yang lainnya, serta kurangnya kepatuhan pada aturan membuat pekerjaan semakin terhambat, semakin tinggi loyalitas para karyawan di suatu organisasi, maka semakin mudah bagi organisasi itu untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya oleh pemilik organisasi. Begitu pula sebaliknya, bagi organisasi yang loyalitas para karyawannya rendah, maka semakin sulit bagi organisasi tersebut untuk mencapai tujuan-tujuan organisasinya yang telah ditetapkan sebelumnya oleh para pemilik organisasi.

Kualitas pelayanan merupakan hal mutlak yang harus dimiliki oleh perusahaan atau instansi yang menawarkan jasa, karena dengan kualitas pelayanan kepada pelanggan, perusahaan atau instansi dapat mengukur tingkat kinerja yang telah dicapai. Rumah Sakit sebagai bagian dari sistem kesehatan nasional dituntut untuk meningkatkan kualitas penyediaan fasilitas, pelayanan dan kemandirian. Sejalan dengan pendapat Herlambang (2016:73) bahwa, mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang menggunakan sumber daya yang tersedia di rumah sakit sesuai kode etik yang telah ditetapkan secara efisien dan efektif dalam upaya pemenuhan derajat kesehatan sehingga pasien merasa aman dan puas.

Dalam menerima dan melayani pasien rawat inap sebagai konsumen dengan berbagai karakteristik, rumah sakit harus melengkapi diri supaya senantiasa mendengarkan suara konsumen, dan memiliki kemampuan memberikan respon terhadap setiap keinginan, harapan konsumen dan tuntutan pengguna jasa sarana pelayanan kesehatan. Hal ini erat berhubungan dengan tenaga kesehatan yang senantiasa mendampingi dan melayani pasien sebagai konsumennya.

Kinerja karyawan tak jarang juga menurun dikarenakan beberapa faktor yang mempengaruhi, terutamanya kurangnya loyalitas karyawan saat bekerja melayani konsumen dan juga kurangnya totalitas kerja yang menyebabkan pekerjaan tidak selesai dengan maksimal dengan hasil yang memuaskan untuk atasan, rekan kerja, dan juga konsumen. Tentunya hal itu juga berdampak bagi pemasukan rumah sakit dan juga citra rumah sakit. Selain loyalitas dan etos kerja juga harus ada karyawan yang bekerja secara total untuk menghasilkan pekerjaan yang maksimal. Berdasarkan uraian diatas maka peneliti memberi judul **“Pengaruh Totalitas, Loyalitas, Dan Etos Kerja Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Rsu ‘Aisyiyah Ponorogo’**

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka perumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah totalitas berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
2. Apakah loyalitas berpengaruh terhadap kinerja karyawan?
3. Apakah Etos Kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan ?
4. Apakah totalitas, loyalitas, dan etos kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan perumusan masalah, maka tujuan yang diharapkan tercapai dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apakah totalitas kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan RSUD 'Aisyiyah Ponorogo
2. Untuk mengetahui apakah loyalitas kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan RSUD 'Aisyiyah Ponorogo
3. Untuk mengetahui apakah etos kerja dapat mempengaruhi kinerja karyawan RSUD 'Aisyiyah Ponorogo
4. Untuk mengetahui apakah totalitas, loyalitas, dan etos kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan RSUD 'Aisyiyah Ponorogo

## **1.4. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat memberikan beberapa manfaat bagi berbagai pihak, antara lain :

### **a. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih terhadap penambahan wawasan ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia

khususnya kajian mengenai totalitas, loyalitas, dan etos kerjaterhadap kinerja kerjakaryawan.

b. Bagi perusahaan

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada RSU ‘Aisyiyah Ponorogo di dalam membuat keputusan manajerial untuk menyusun strategi peningkatan kinerja karyawan melalui totalitas, loyalitas, dan etos kerja. Dengan adanya peningkatan kinerja kerja karyawan diharapkan mampu meningkatkan kinerja perusahaan.

c. Bagi penelitian yang akan datang

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan acuan didalam proses penelitian yang akan datang, khususnya bagi penelitian yang memiliki kesamaan tema mengenai kinerja kerja karyawan.

d. Bagi peneliti

Manfaat bagi peneliti adalah untuk mengetahui pengaruh totalitas, loyalitas, dan etos kerja terhadap kinerja karyawan.